

Abstract: Communicatietevredenheid en jobtevredenheid bij intensieve zorg verpleegkundigen en de impact op burn-out en intentie tot verloop

Peter Vermeir^{1,4}, Stijn Blot¹, Sophie Degroote^{1,4}, Dominique Vandijck^{2,3,4}, An Mariman⁴, Rik Verhaeghe², Dirk Vogelaers^{1,4}

1 Universiteit Gent – Vakgroep Inwendige ziekten – Faculteit Geneeskunde en Gezondheidswetenschappen – De Pintelaan 185, 9000 Gent, BELGIË

2 Universiteit Gent – Vakgroep Maatschappelijke Gezondheidskunde – Faculteit Geneeskunde en Gezondheidswetenschappen – De Pintelaan 185, 9000 Gent, BELGIË

3 Universiteit Hasselt – Vakgroep Patiëntveiligheid, Gezondheidseconomie en -innovatie – Agoralaan (Gebouw D), 3590 Diepenbeek, BELGIË

4 Universitair Ziekenhuis Gent– Dienst Algemeen Inwendige Ziekten – De Pintelaan 185, 9000 Gent, BELGIË

Introductie

Een hoge mate aan jobtevredenheid wordt geassocieerd met een verminderde intentie tot verloop, een lagere incidentie van burn-out en minder ziekteverzuim bij personeel in de gezondheidszorg. Bovendien hebben burn-out en verloop een negatieve impact op de kwaliteit van de zorg en op de kosten van de gezondheidszorg. Aangezien een dienst Intensieve Zorgen (IZ) een complexe en stressvolle werkomgeving is, kan de preventie van intercollegiale conflicten en de optimalisatie van communicatie- en jobtevredenheid het risico op burn-out verminderen. Deze studie onderzoekt de relatie tussen communicatie- en jobtevredenheid, de impact op burn-out en de intentie tot verloop bij IZ verpleegkundigen.

Methodologie

IZ verpleegkundigen uit drie ziekenhuizen werden geïnccludeerd in een multicentrische studie (N = 303). De data omvatte 'the Communication Satisfaction Questionnaire' (Downs & Hazen, 1977) (vertaald naar het Nederlands en gevalideerd d.m.v. een factoranalyse en vooronderzoek), de 'Turnover intention' schaal als onderdeel van de vragenlijst 'Questionnaire on the Experience and Evaluation of Labour' (Van Veldhoven & Meijman, 1994) en de 'Maslach Burnout Inventory' (Maslach et al., 1996). Er werd gebruik gemaakt van een visuele analoge schaal om de jobtevredenheid te meten.

Resultaten

77.6% (235/303) van de personen die geantwoord hebben, waren vrouwen. De gemiddelde leeftijd van de IZ verpleegkundigen was 38.31. De gemiddelde werkervaring was 15.28 jaar. De meerderheid werkte fulltime (60.1%, 182/303). De gemiddelde jobtevredenheid bedroeg 7.66/10 (jobtevredenheidsscores bij verpleegkundigen in andere studies: tabel 1). 5.33% (16/300) had een score ≤ 5 op jobtevredenheid, wat duidt op aanzienlijke ontevredenheid. IZ verpleegkundigen waren het meest tevreden over het vertrouwen dat ze kregen van hun leidinggevende (76.6%) en het minst tevreden over de informatie betreffende de verwezenlijkingen en/of niet-behaalde doelen van de organisatie (21.8%). 49.5% (150/290) had een lage, 39.6% (120/290) had een gemiddelde en slechts 6.6% (20/290) had een hoge intentie tot verloop. 3% van de IZ verpleegkundigen vertoonde een risico op burn-out. 23.7% van de verpleegkundigen schatten hun persoonlijke verwezenlijkingen laag in.

Deze data waren vergelijkbaar met verpleegkundigen op hospitalisatieafdelingen en worden samengevat in tabel 2.

Discussie

Deze studie toonde aan dat IZ verpleegkundigen een aanvaardbare jobtevredenheid hebben. Ze zijn het meest tevreden over het vertrouwen dat ze krijgen van hun leidinggevenden. Ondanks het lage risico op burn-out, schat een kwart van de IZ verpleegkundigen hun persoonlijke verwezenlijkingen laag in. Dit weerspiegelt de noodzaak aan een focus op preventieve en interventionele maatregelen, welke bij voorkeur ontwikkeld dienen te worden in overleg met de leidinggevenden.

Tabel 1:

Auteurs	Scores
Debra, 1991	8.1/10
Keith, Coburn and Mahoney, 1998	7.4/10
Misener and Cox, 2001	7.3/10
Schiestel, 2007	7.8/10
Dunaway, 2008	7.7/10
Gandhi et al., 2014	8.1/10

Tabel 2:

	IZ verpleegkundigen	Hospitalisatieverpleegkundigen
Gemiddelde jobtevredenheid	7,66/10	7.49/10
Vertrouwen ontvangen van hun leidinggevende	76,6%	81.8%
Informatie over verwezenlijkingen en/of mislukkingen van de organisatie	21,8%	29,2%

VERLOOPINTENTIE	IZ verpleegkundigen	Hospitalisatieverpleegkundigen
LAAG	49,5%	59.9%
GEMIDDELD	39,6%	33.3%
HOOG	6,6%	6.9%

BURN-OUT	IZ verpleegkundigen	Hospitalisatieverpleegkundigen
INDICATIE VOOR BURN-OUT	3%	2.9%
LAGE PERSOONLIJKE VERWEZELIJKINGEN	23,7%	21.9%